



**RECICLADORES DE COLOMBIA**

**REDECOL ESP**

NIT: 829002405-6

Redecol2018@hotmail.com | Tel: 3202686047-3123387813

REDECOL E.S.P. - Protocolo de PQR

## **PROTOCOLO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)**

### **ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO**

**REDECOL E.S.P.**

*Servicio Público de Aseo*



**RECICLADORES DE COLOMBIA**

**REDECOL ESP**

NIT: 829002405-6

Redecol2018@hotmail.com | Tel: 3202686047-3123387813

REDECOL E.S.P. - Protocolo de PQR

## 1. OBJETO Y ALCANCE

El presente protocolo establece los procedimientos, tiempos y mecanismos para la gestión, tramitación y respuesta de las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) presentados por los usuarios del servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento prestada por REDECOL E.S.P., en cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.

**Alcance:** Este protocolo aplica para todas las áreas de prestación del servicio registradas ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en el Sistema Único de Información (SUI).

## 2. MARCO NORMATIVO

- Ley 142 de 1994 - Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios
- Ley 1755 de 2015 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Decreto 1077 de 2015 y sus modificaciones (Decreto 1381 de 2024)
- Resolución CRA 943 de 2021 o la norma que la modifique o sustituya
- Resolución SSPD vigente sobre reporte de información

## 3. DEFINICIONES

**PQR:** Sigla que identifica las Peticiones, Quejas y Recursos que los usuarios pueden presentar ante el prestador del servicio.

**Usuario o Suscriptor:** Persona natural o jurídica que se beneficia del servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento.

**NUAP:** Número Único de Identificación del Área de Prestación del servicio.

**NUIS/NUID:** Número Único de Identificación del Suscriptor o del Domicilio.

**Radicado:** Código alfanumérico único asignado a cada PQR recibida para su identificación y seguimiento.

## 4. CANALES DE RECEPCIÓN

REDECOL E.S.P. dispone de los siguientes canales oficiales para la recepción de PQR:

### 4.1 Canal Digital (Principal)

- **Página web:** <https://redecolesp.org/>



## RECICLADORES DE COLOMBIA

**REDECOL ESP**

NIT: 829002405-6

Redecol2018@hotmail.com | Tel: 3202686047-3123387813

REDECOL E.S.P. - Protocolo de PQR

- **Sección:** PQRS y reclamos
- **Formulario en línea** disponible 24/7
- **Correo electrónico:** pqr.redecoll@outlook.com

### 4.2 Canales Alternos

- **Presencial:** En las oficinas de atención al usuario
- **Telefónico:** Línea de atención al usuario
- **Escrito:** Mediante radicación física en oficinas administrativas
- **Otros medios:** WhatsApp, redes sociales oficiales

## 5. TIPOS DE TRÁMITES

Conforme a la normatividad vigente, REDECOL E.S.P. clasifica las PQR en:

Código	Tipo de Trámite	Descripción
1	Reclamación	Solicitud de revisión de situaciones relacionadas con la prestación del servicio
2	Queja	Manifestación de inconformidad por la prestación del servicio
3	Denuncia	Puesta en conocimiento de irregularidades en la prestación del servicio
4	Recurso de Reposición	Impugnación de decisión del prestador
5	Recurso de Reposición Subsidiario y de Apelación	Impugnación con solicitud de revisión por autoridad superior
6	Solicitud de información	Petición de datos o documentos relacionados con el servicio
7	Traslado	PQR recibida de terceros por competencia

## 6. PROCEDIMIENTO DE RADICACIÓN

### 6.1 Radicación por Canal Digital (Página Web)

- El usuario ingresa a <https://redecosp.org/>
- Accede a la sección "PQRS y reclamos"

REDECOL E.S.P. - Protocolo de PQR

- Diligencia el formulario en línea con la siguiente información:
  - Nombre completo \*
  - Teléfono \*
  - Correo electrónico \*
  - Tipo de solicitud (menú desplegable) \*
  - Dirección del servicio
  - Descripción detallada \*
  - Archivos adjuntos (opcional)

Al enviar el formulario, el sistema genera automáticamente:

- **Código de Radicación** único (formato: PQR-XXXXXX-XXXXXX)
- **Confirmación visual** en pantalla
- **Correo electrónico** de confirmación al usuario con:
  - Código de radicación
  - Resumen de la solicitud
  - Términos de respuesta
  - Datos de contacto

## 6.2 Radicación por Otros Canales

- **Correo electrónico:** Respuesta automática con código de radicación
- **Presencial/Telefónico:** Asignación de radicado en el momento y entrega de comprobante
- **Escrito:** Sello de recibido con fecha, hora y número de radicado

## 6.3 Características del Radicado

- Cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres
- Formato: PQR-YYMMDD-NNNNNN (donde YY=año, MM=mes, DD=día, N=consecutivo)
- Único e irrepetible
- Permite trazabilidad completa del trámite



**RECICLADORES DE COLOMBIA**

**REDECOL ESP**

NIT: 829002405-6

Redecol2018@hotmail.com | Tel: 3202686047-3123387813

REDECOL E.S.P. - Protocolo de PQR

## 7. TÉRMINOS DE RESPUESTA

Conforme a la Ley 1755 de 2015 y Ley 142 de 1994:

Tipo de Trámite	Término de Respuesta
Peticiones de información	10 días hábiles
Quejas y Reclamaciones	15 días hábiles
Recursos de Reposición	15 días hábiles
Recursos de Apelación	Remisión a SSPD en 5 días hábiles

**Suspensión de términos:** Los términos pueden suspenderse por decreto y práctica de pruebas, previa notificación al usuario.

## 8. GESTIÓN Y TRAMITACIÓN

### 8.1 Recepción y Registro

- Recepción por canal correspondiente
- Asignación de radicado automático o manual
- Registro en base de datos interna
- Clasificación según tipo de trámite
- Confirmación al usuario

### 8.2 Análisis y Valoración

- Revisión de competencia
- Verificación de información del usuario (NUIS/NUID, NUAP)
- Evaluación de procedencia
- Solicitud de información adicional si es necesaria
- Asignación a área responsable

### 8.3 Investigación y Respuesta

- Recopilación de información y evidencias
- Análisis técnico y/u operativo
- Elaboración de proyecto de respuesta
- Revisión y aprobación
- Emisión de respuesta oficial

### 8.4 Notificación



**RECICLADORES DE COLOMBIA**

**REDECOL ESP**

NIT: 829002405-6

Redecol2018@hotmail.com | Tel: 3202686047-3123387813

REDECOL E.S.P. - Protocolo de PQR

- Generación de radicado de salida
- Notificación al usuario por el mismo canal de recepción (preferentemente)
- Archivo y registro de constancia de notificación

## 9. TIPOS DE RESPUESTA

Código	Tipo de Respuesta	Descripción
1	Accede	Se acogen todas las pretensiones del usuario
2	Accede parcialmente	Se acogen parcialmente las pretensiones
3	No accede	No se acogen las pretensiones
4	Confirma	No se cambia la decisión inicial (recursos)
5	Modifica	Se modifica parcialmente la decisión inicial
6	Revoca	Se cambia totalmente la decisión inicial
7	Rechaza	Rechazo del recurso por causales legales
8	Traslada competencia por	La petición no es competencia de REDECOL E.S.P.
9	Pendiente de respuesta	En trámite dentro de términos legales
10	Sin respuesta	Vencimiento de términos sin respuesta
11	Archiva	Terminación por acuerdo, conciliación o desistimiento

## 10. TIPOS DE NOTIFICACIÓN

Código	Tipo de Notificación
1	Notificación Personal - Entrega directa con firma del usuario
2	Notificación por Aviso - Publicación en lugar visible cuando no es posible la personal



**RECICLADORES DE COLOMBIA**

**REDECOL ESP**

NIT: 829002405-6

Redecol2018@hotmail.com | Tel: 3202686047-3123387813

REDECOL E.S.P. - Protocolo de PQR

3	Notificación por Conducta Concluyente - Cuando el usuario demuestra conocimiento del acto
4	No Requiere Notificación - Respuestas a solicitudes de información
5	Pendiente o en trámite - Notificación en proceso

## 11. RECURSOS

### 11.1 Recurso de Reposición

- **Objeto:** Impugnar decisiones del prestador
- **Término para interponerlo:** 5 días hábiles siguientes a la notificación
- **Término de respuesta:** 15 días hábiles
- **Ante quién se presenta:** REDECOL E.S.P.

### 11.2 Recurso de Apelación (Subsidiario)

- **Objeto:** Solicitar revisión por autoridad superior
- **Se presenta:** Junto con el recurso de reposición
- **Término para remisión a SSPD:** 5 días hábiles después de confirmar decisión
- **Competencia:** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)

## 12. SEGUIMIENTO Y CONTROL

### 12.1 Sistema de Información

REDECOL E.S.P. mantiene una base de datos actualizada con:

- Radicado de entrada y salida
- Datos del usuario (NUIS/NUID, NUAP)
- Tipo de trámite
- Fecha de radicación y respuesta
- Tipo de respuesta
- Fecha y tipo de notificación
- Estado del trámite
- Observaciones

### 12.2 Consulta del Estado

Los usuarios pueden consultar el estado de su PQR mediante:

- Página web (ingresando código de radicación)



**REDECOL ESP**

**RECICLADORES DE COLOMBIA**

**REDECOL ESP**

NIT: 829002405-6

Redecol2018@hotmail.com | Tel: 3202686047-3123387813

REDECOL E.S.P. - Protocolo de PQR

- Correo electrónico
- Línea telefónica de atención
- Presencialmente en oficinas

## 13. REPORTE A LA SSPD

REDECOL E.S.P. reporta semestralmente al Sistema Único de Información (SUI) la información de PQR conforme a:

**Periodicidad:** Semestral

**Plazos de reporte:**

- **Vigencia 2025:** 31 de marzo de 2026
- **Vigencias 2026 en adelante:**
  - Semestre 1: 20 de agosto de cada año
  - Semestre 2: 20 de febrero del año siguiente

## 14. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios tienen derecho a:

- Presentar PQR sin ningún costo
- Recibir respuesta oportuna, clara y de fondo
- Ser tratados con respeto y dignidad
- Obtener copia de los documentos que reposan en su expediente
- Interponer recursos contra las decisiones del prestador
- Desistir de su solicitud en cualquier momento
- Solicitar corrección de datos personales

## 15. DEBERES DE LOS USUARIOS

Los usuarios deben:

- Suministrar información veraz y completa
- Aportar documentos de soporte cuando sean requeridos
- Mantener actualizados sus datos de contacto
- Respetar los términos y procedimientos establecidos
- Utilizar un lenguaje respetuoso en sus comunicaciones

## 16. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

REDECOL E.S.P. garantiza el tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, asegurando:





**REDECOL ESP**

**RECICLADORES DE COLOMBIA**

**REDECOL ESP**

NIT: 829002405-6

Redecol2018@hotmail.com | Tel: 3202686047-3123387813

REDECOL E.S.P. - Protocolo de PQR

- Confidencialidad de la información
- Uso exclusivo para la gestión de PQR
- No divulgación a terceros sin autorización
- Derecho de acceso, actualización y rectificación

## 17. MEJORA CONTINUA

REDECOL E.S.P. se compromete a:

- Analizar periódicamente las PQR recibidas
- Identificar causas recurrentes
- Implementar acciones correctivas y preventivas
- Capacitar al personal en atención al usuario
- Actualizar el protocolo según cambios normativos

## 18. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Se brinda atención preferencial a:

- Adultos mayores
- Personas con discapacidad
- Mujeres gestantes
- Personas con niños en brazos
- De acuerdo con la Ley 1618 de 2013

## 19. RESPONSABLES

### Área de Atención al Usuario

- Recepción y radicación de PQR
- Registro en sistema de información
- Seguimiento de términos
- Notificación de respuestas

### Área Técnica/Operativa

- Análisis técnico de reclamaciones
- Verificación en campo cuando sea necesario
- Soporte técnico para elaboración de respuestas

### Área Administrativa

- Aprobación de respuestas
- Decisión sobre recursos



**RECICLADORES DE COLOMBIA**

**REDECOL ESP**

NIT: 829002405-6

Redecol2018@hotmail.com | Tel: 3202686047-3123387813

REDECOL E.S.P. - Protocolo de PQR

- Reporte a la SSPD

## 20. INFORMACIÓN DE CONTACTO

### REDECOL E.S.P.

*Servicio Público de Aseo*

**Página web:** <https://redecol.org/>

**Sección PQR:** <https://redecol.org/> (PQRS y reclamos)

**Correo electrónico:** [pqr.redecol@outlook.com](mailto:pqr.redecol@outlook.com)

**Dirección:** Carrera 33# 32-21 B.belen

**Teléfono:** 3202686047-3123387813

**Horario de atención:** 8:00 AM a 12 PM 2:00 PM a 5:00PM

## 21. VIGENCIA

El presente protocolo rige a partir de su fecha de aprobación y permanecerá vigente hasta su modificación o actualización, conforme a los cambios normativos aplicables.

**Elaborado por:** José Manuel Díaz Agudelo

**Revisado por:** Dagoberto Díaz Meza

**Aprobado por:** Dagoberto Díaz Meza

Representante Legal

**Fecha de aprobación:** 03-02-2026

**Versión:** 1.0

*Nota: El presente documento debe ser publicado en la página web de REDECOL E.S.P. y estar disponible para consulta de todos los usuarios del servicio.*